



# Administración de Servicios Tecnológicos

Modalidad Connect

LTTI1815



## Índice

Información general del curso .....	1
Introducción al curso .....	2
Metodología .....	2
Bibliografía .....	3
Evaluación .....	4
Estructura de las sesiones .....	4
Actividades.....	5
Sesiones virtuales .....	6
Calendario .....	8
Bibliografía y recursos especiales .....	9
Contenido del curso.....	10
Herramientas.....	11
Preguntas frecuentes .....	11
Guía para las sesiones.....	12
Semana 1 .....	12
Semana 2 .....	18
Semana 3.....	25
Semana 4 .....	32
Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1 .....	38
Anexo 2. Rúbrica de evidencia 2 .....	2

## Información general del curso

- Clave del curso: LTT1815
- Modalidad: Connect

### **Competencia del curso**

Utiliza los servicios de tecnologías de información para facilitar la operación y administración de una organización.





## Introducción al curso

¿Te has preguntado cómo contribuyen las tecnologías de la información al negocio?, ¿qué espera una compañía de las tecnologías de la información?

Cada día el hardware es más potente, el software más versátil y las redes más veloces, este crecimiento permitió a las organizaciones desarrollar en mayor grado sus productos y servicios y comercializarlos en menos tiempo.

Al final de este curso tendrás una visión global de cómo las empresas utilizan las tecnologías de la información. Asimismo, se busca que comprendas la importancia de las mejores prácticas de tecnologías de la información para los negocios y cómo ayudan a los gerentes de los mismos.

Es frecuente ver cómo los proyectos y operaciones de TI fracasan por desconocimiento de lo que pueden lograr mediante la combinación de un establecimiento claro y preciso de las prioridades de negocio y el uso de las mejores prácticas de la industria de TI. Por ende, conocer y dominar estas prácticas es esencial en el mundo actual.



## Metodología

Se ha diseñado un curso Connect con la finalidad de ser impartido por un docente líder con experiencia en el ámbito laboral, quien compartirá su conocimiento, experiencia y las mejores prácticas que realiza en su labor profesional.

La experiencia de cursos Connect promueve la interacción virtual entre estudiantes localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio, como una forma de enriquecer su formación, contrastando la realidad de su ciudad o región con la de otros compañeros.

Durante cada sesión virtual, el docente transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las actividades.

El curso es tetramestral y tiene una distribución semanal; en cada semana se lleva a cabo una sesión virtual sincrónica de tres horas a través de una herramienta tecnológica de videoconferencia. La asistencia del participante a estas sesiones de videoconferencia es muy importante, pero no obligatoria, ya que tiene la posibilidad de revisar la sesión grabada en caso de no poder asistir en el horario establecido.



**Bibliografía**

Cada curso requiere un material bibliográfico disponible para su compra. Para conocer cuál es el libro que el alumno debe adquirir, revisa la sección Bibliografía del curso.



En la sección Evaluación el alumno puede consultar cómo se integrará la calificación final del curso. Dependiendo del curso, la evaluación puede variar con una combinación de los siguientes elementos:

- Exámenes aplicados en plataforma en las semanas 1 y 3.
- Dos evidencias para acreditar el avance en el nivel de competencia adquirido por el alumno.
- Actividades que retomen el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Evaluación final estandarizada compuesta por instrumentos tales como mini casos, exámenes de opción múltiple, ensayos, proyectos, entre otros.



## Estructura de las sesiones

Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bienvenida y presentación de agenda.</li> <li>● Actividad de bienestar-mindfulness.</li> <li>● Desarrollo de temas de la semana:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicación en contextos reales.</li> <li>○ Actividades.</li> <li>○ Cierre del tema.</li> </ul> </li> <li>● Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o <i>quiz</i>.</li> </ul> <p>Receso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad de reconexión.</li> <li>● Desarrollo de temas de la semana:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicación en contextos reales.</li> <li>○ Actividades.</li> <li>○ Cierre del tema.</li> </ul> </li> <li>● Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o <i>quiz</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad de reconexión.</li> <li>● Desarrollo de temas de la semana:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicación en contextos reales.</li> <li>○ Actividades.</li> <li>○ Cierre del tema.</li> </ul> </li> </ul> <p>Cierre de la sesión mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o <i>quiz</i>.</p>

Antes de acudir a una sesión, es necesario que el alumno realice las lecturas de las explicaciones y del libro de texto, ya que le proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas del curso. De igual manera, se requiere que revise el material adicional como videos y lecturas.

Durante las sesiones sincrónicas el docente da una breve explicación del tema, resuelve dudas, comparte las instrucciones de las actividades y te acompaña durante la realización de estas.



## Actividades

Algunas actividades han sido diseñadas para realizarse de manera individual y otras de manera colaborativa. Para las actividades colaborativas, tú como profesor deberás integrar equipos con alumnos de diferentes campus, lo cual te permite obtener experiencias de aprendizaje más enriquecedoras.

Para mayor efectividad del trabajo colaborativo se utilizan las funcionalidades de la herramienta de colaboración que permiten la creación de salas virtuales interactivas, donde puedes compartir pantallas, documentos, videos y audios.

Como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los alumnos en distintos formatos, durante las sesiones puedes alternar intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquecen sus puntos de vista y al mismo tiempo les dan la oportunidad de presentar sus ideas y posturas en torno a los temas de clase.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana deberá concentrarse en un solo documento, el cual el alumno lo entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente.

Es muy importante que el alumno revise el esquema de evaluación y los criterios que utilizarás para otorgarle una calificación. Lo anterior con la intención de que desde el inicio de la semana tenga claro el nivel de complejidad y esfuerzo que se requiere para realizar las entregas semanales y garantizar el éxito dentro del curso.

En caso de tener dudas sobre algún ejercicio o sobre el contenido del curso, el alumno puede contactarte a través de los medios que le indiques.



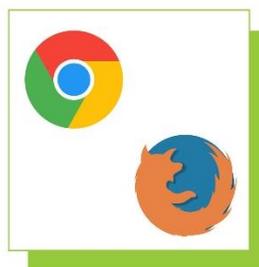
## Sesiones virtuales



Es muy importante que cuentes con los siguientes **requerimientos tecnológicos** para llevar a cabo y con éxito las sesiones.



Red con conexión  
ancha para tener  
una excelente  
comunicación,  
mínimo con **6 MB** de  
ancho de banda.



Uso de los  
navegadores Chrome  
o Firefox



Computadora



Durante la sesión se  
recomienda no tener  
otras aplicaciones  
abiertas (ejemplo:  
Facebook, Netflix,  
YouTube, etc.)



Cámara



Micrófono o bocinas





## Evaluación

Números	Evaluable	Ponderación
1	Actividad semanal	15
2	Evidencia 1	30
3	Actividad semanal	15
4	Evidencia 2	30
5	Examen Final	10
	<i>Total</i>	<b>100</b>



## Calendario

Inserte la información aquí.

Semana	Temas	Actividades	Evidencia	Examen
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a los servicios de TI</li> <li>2. ¿Qué es un servicio?</li> <li>3. Cadena de valor del servicio</li> <li>4. Conceptos de la gestión de servicios</li> </ol>	✓		
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dimensiones de la gestión de servicios</li> <li>6. Consideraciones tecnológicas</li> <li>7. Gestión de servicios en la nube</li> </ol>		✓	
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Introducción a la gestión de servicios de TI</li> <li>9. Sistema de valor del servicio (SVS)</li> <li>10. Prácticas generales de gestión</li> <li>11. Prácticas de gestión de servicios parte I</li> </ol>	✓		
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Prácticas de gestión de servicios parte II</li> <li>13. Prácticas de gestión técnica</li> <li>14. Mejora continua de los servicios de TI</li> <li>15. Gobierno corporativo de TI</li> </ol>		✓	
5	<b>Examen final</b>			✓



## Bibliografía y recursos especiales

### Libro de texto

- ➔ Axelos, L. (2019). *ITIL® Foundation. ITIL 4 Edition*. Reino Unido: The Stationery Office. ISBN: 9780113316076

### Libros de apoyo

- ➔ Baud, J. (2020). *ITIL® 4: Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas*. España: ENI. ISBN: 9782409027383

**Tema 1** Introducción a los servicios de TI

**Tema 2** ¿Qué es un servicio?

**Tema 3** Cadena de valor del servicio

**Tema 4** Conceptos de la gestión de servicios

**Tema 5** Dimensiones de la gestión de servicios

**Tema 6** Consideraciones tecnológicas

**Tema 7** Gestión de servicios en la nube

**Tema 8** Introducción a la gestión de servicios de TI

**Tema 9** Sistema de valor del servicio (SVS)

**Tema 10** Prácticas generales de gestión

**Tema 11** Prácticas de gestión de servicios parte I

**Tema 12** Prácticas de gestión de servicios parte II

**Tema 13** Prácticas de gestión técnica

**Tema 14** Mejora continua de los servicios de TI

**Tema 15** Gobierno corporativo de TI

Para asegurar que el alumno aproveche al máximo su experiencia educativa en esta modalidad de cursos, recomendamos que revise estos [tutoriales](#).



## Preguntas frecuentes

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido del curso?

Lo puedes reportar a la cuenta [atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx](mailto:atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx), también puedes compartir sugerencias para el contenido y actividades del curso.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada una en las

El coordinador docente te debe de proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los alumnos estén informados de su avance y reciban retroalimentación de parte tuya de todo lo que realizan en el curso. En banner es el registro oficial de las calificaciones de los alumnos.



## Guía para las sesiones

### Semana 1

### Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida y presentación de la agenda</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	<i>10 minutos</i>
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="#">Atencion plena a la respiración</a>	<i>5 minutos</i>
<b>Desarrollo de temas de la semana</b>	Revisión de los temas: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tema 1. Introducción a los servicios de TI</li><li>2. Tema 2. ¿Qué es un servicio?</li></ol>	<i>20 minutos</i>
<b>Actividad del tema</b>	Realizar parte 1 de la Actividad de la semana.	<i>15 minutos</i>
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	<i>10 minutos</i>

**Actividad 1****Parte 1**

1. Inserte la información aquí. Elige una empresa de aviación, comprende su misión, visión y objetivos, e identifica los servicios ofrecidos.
2. Describe la organización que elegiste cubriendo los siguientes puntos:
  - Nombre y logotipo.
  - Misión.
  - Visión.
  - Objetivos.
3. Identifica dos de sus servicios y especifica lo siguiente:
  - Nombre y descripción del servicio.
  - ¿Cuál es el valor que aporta el servicio al cliente?

**Entregable**

Documento que integre todo lo solicitado en las instrucciones.

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: Tema 3. Cadena de valor del servicio	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Actividad de la semana.	20 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	10 minutos

**Actividad 1****Parte 2**

4. Inserte la información aquí. Defina la cadena de valor del servicio y resume lo siguiente para cada una de sus actividades:
  - El propósito.
  - Las entradas.
  - Las salidas.
5. Para los dos servicios descritos, ejemplifica cada una de las actividades de la cadena de valor:
  - Dos entradas.
  - Dos salidas.
  - Para cada una de ellas, describe detalladamente el entregable y acompáñalo de un ejemplo

 **Entregable**

Documento que integre toda la información solicitada en la actividad.

**Semana 1**

**Bloque 3**

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: Tema 4. Conceptos de la gestión de servicios	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 3 de la Actividad de la semana.	30 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos

**Actividad 1**

**Parte 3**

6. Inserte la información aquí. En el contexto de los principios fundamentales de gestión de servicios, describe cómo consideras que la organización cubre los siguientes principios (incluye un ejemplo):
  - Valor y creación conjunta de valor.
  - Relación de servicio.
7. Describe las funciones de ITIL, incluyendo los objetivos que debería cumplir cada función para mantener la comunicación de los procesos a los usuarios:
  - Mesa de servicios (*service desk*).
  - Gestión técnica.
  - Gestión de operaciones de TI.
  - Gestión de aplicaciones.

8. Agrega una conclusión sobre la importancia de la cadena de valor del servicio como el núcleo del Sistema de Valor del Servicio de ITIL.



### Entregable

Documento que integre toda la información solicitada en la actividad.

## Criterios de evaluación de la semana

Actividad 1	Criterios de evaluación	Ponderación	Puntos sobre evaluación final
<b>Parte 1</b>	Realiza la descripción de la organización y elabora la descripción de dos servicios y su valor.	20%	3
<b>Parte 2</b>	Define la CVS y sus actividades y elabora la descripción de entradas y salidas de cada actividad del CVS, además de sus ejemplos.	40%	6
<b>Parte 3</b>	Explica los dos principios fundamentales de gestión de servicios y describe las funciones y sus objetivos. Incluye una conclusión de aprendizaje.	40%	6
<b>Totales</b>		<b>100%</b>	<b>15 puntos</b>

**Semana 2**

**Bloque 1**

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida y presentación de la agenda</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	<i>10 minutos</i>
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="#">Atencion plena al cuerpo</a>	<i>5 minutos</i>
<b>Desarrollo de temas de la semana</b>	Revisión de los temas: 5. Tema 5. Dimensiones de la gestión de servicios	<i>20 minutos</i>
<b>Actividad del tema</b>	Realizar parte 1 de la Evidencia 1.	<i>10 minutos</i>
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	<i>15 minutos</i>

La organización de servicios financieros Way 2 Go es una empresa que opera a nivel nacional ofreciendo diversos servicios en el área bancaria, incluyendo manejos de cuentas, créditos, seguros, planes de inversión, entre otros. Al ser una empresa de giro bancario, cuenta con diversos sistemas implementados en varias tecnologías, desde sistemas legados, plataformas y sistemas web, aplicaciones móviles, hasta servicios de computación en la nube. Dentro de la organización se manejan más de 100 aplicaciones, agrupadas en diversas categorías y soportadas por el equipo de sistemas de la empresa.

Actualmente la organización, además de tener su departamento de sistemas, tiene contratados tres proveedores de servicios que brindan el soporte de producción para las 75 aplicaciones menos críticas. La empresa continuamente realiza actualizaciones a sus aplicaciones como parte de sus actividades usuales de negocio, incluyendo la implementación de nuevos requerimientos, generación de nuevos servicios, retirada de servicios, etc. Como parte de su estrategia de TI, utilizan una herramienta desarrollada localmente para toda la atención de servicio a los usuarios internos, a través de este sistema dan seguimiento a los incidentes, requerimientos, problemas, cambios, mejoras, etcétera. Debido a los buenos resultados en el crecimiento de la organización, se prevé un crecimiento más acelerado, la organización deberá responder a las nuevas necesidades de los usuarios conforme sigue avanzando la era de la transformación digital; por esta razón, el CEO considera que la infraestructura de TI y, en general, la estrategia actual del departamento no se encuentra preparada para adaptarse a los cambios previstos. Has sido elegido como consultor de gestión de servicios de TI en el interés de implementar una nueva estrategia de servicios de TI para Way 2 Go basada en ITIL V4.

1. Realiza un análisis sobre el servicio de TI de la empresa Way 2 Go respondiendo las siguientes preguntas:
  - ¿Cómo consideras que se maneja la estrategia de TI actualmente en Way 2 Go?
  - ¿Qué prácticas o procesos consideras que actualmente tienen implementados como parte de sus operaciones?
  - Con base en la expansión prevista, ¿consideras que es un buen tiempo para que Way 2 Go implemente una estrategia de servicios de TI basada en ITIL V4?, explica por qué.
  - ¿Consideras que es efectivo que actualmente la organización utilice un sistema propio para dar servicio a las operaciones de soporte de TI? Sí/No ¿Por qué?
2. Establece y explica detalladamente el plan, los elementos, y las actividades de la Cadena de Valor del Servicio, describiendo el propósito, entradas y salidas, adaptadas a las necesidades de Way 2 Go de cada una de las actividades de la CVS:

- Planear.
  - Involucrar.
  - Diseño y transición.
  - Entregar y soportar.
  - Mejorar.
3. Elige uno de los servicios ofrecidos (créditos, cuentas bancarias, seguros, etc.), y describe lo siguiente:
- ¿Quiénes son los involucrados en la cadena de valor del servicio?
  - ¿Cómo el servicio se puede transformar en un valor para el cliente?
  - ¿Cómo el servicio se puede transformar en un valor para la propia organización?
  - ¿Existen riesgos implicados?

**Entregable**

Documento que integre la información requerida en la evidencia.

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 6. Tema 6. Consideraciones tecnológicas	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Evidencia 1.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

### Evidencia 1

### Parte 2

4. Inserte la información aquí. Establece y describe los elementos que se deberán tomar en cuenta para implementar el modelo de las cuatro dimensiones de ITIL V4, y cómo consideras que deben adaptarse para Way 2 Go:
  - Organizaciones y personas.
  - Información y tecnología.
  - Socios y proveedores.
  - Procesos y flujo de valor.
5. Investiga cinco herramientas de gestión de servicios de TI para la implementación de una mesa de servicios para Way 2 Go que existan en el mercado y que sean fácilmente adaptables a los servicios de ITIL. Una vez que tengas la información de ellas, realiza lo siguiente:

- Realiza un cuadro comparativo de las características técnicas que te ofrece cada una de las herramientas, tomando en cuenta tiempos de respuesta, espacio en bases de datos, servicios soportados (gestión de incidentes, gestión de requerimientos, etc.). Incluye también los costos y planes de pago.
- Analiza el *benchmark* realizado en el punto anterior y redacta una recomendación sobre la herramienta que debería adquirir Way 2 Go para estandarizar sus servicios internos de TI. Justifica detalladamente el porqué de tu recomendación.
- Tomando como base la herramienta elegida, ¿cuáles serían las ventajas y desventajas de prescindir de la herramienta local que tiene la empresa y adquirir una licencia para una aplicación comercial?

### **Entregable**

Documento que integre la información requerida en la evidencia.

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 7. Tema 7. Gestión de servicios en la nube	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 3 de la Evidencia 1	25 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	10 minutos

Evidencia 1

Parte 3

6. Tomando como base que Way 2 Go mantiene su infraestructura física dentro de las instalaciones de la empresa matriz (servidores, cuartos de máquinas e información), busca tres proveedores de servicios de computación en la nube que ofrezcan el servicio IaaS.
  - o Describe cada uno de los proveedores, así como las herramientas y ventajas de su servicio de IaaS.
  - o Realiza una recomendación del proveedor que puede aportar más valor a Way 2 Go. Justifica tu explicación.



**Entregable**

Documento que integre la información requerida en la evidencia.

## Criterios de evaluación de la semana

Realiza la entrega de tu evidencia con base en los criterios de evaluación que se muestran en la siguiente rúbrica (ver anexo 1).

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida y presentación de la agenda</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	10 minutos
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="#">Ejercicio mental de tu mejor versión</a>	5 minutos
<b>Desarrollo de temas de la semana</b>	Revisión de los temas: 8. Tema 8. Introducción a la gestión de servicios de TI 9. Tema 9. Sistema de valor del servicio (SVS)	20 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar parte 1 de la Actividad de la semana.	10 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

1. Estudia las prácticas de gestión de servicios de ITIL V4.
2. Investiga detalladamente cómo se define un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
3. Lee el siguiente caso:

Una organización del giro de manufactura ha decidido contratar un servicio de *outsourcing* para el mantenimiento y soporte de una de sus aplicaciones críticas. Los requerimientos son los siguientes:

- El servicio debe ser soporte de producción para la atención de incidentes.
- Dependiendo de la urgencia y el impacto, los incidentes están clasificados en Severidad 1, Severidad 2 y Severidad 3, de mayor a menor criticidad, respectivamente.
- Se debe tener la definición detallada de los tiempos de respuesta y resolución de los incidentes.
- Es necesario definir contactos y procedimientos de escalación en caso de que haya impactos en el servicio.

Realiza lo siguiente:

4. Describe detalladamente la práctica de gestión de servicios que debe implementarse para poder definir el nivel de acuerdo de servicio. Justifica tu respuesta.



### Entregable

Documento que incluya lo solicitado en las instrucciones.

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 10. Tema 10. Prácticas generales de gestión	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Actividad de la semana.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

5. Menciona cuál es el nivel de participación de la práctica dentro de cada una de las actividades de la cadena de valor del servicio y por qué consideras que se establecieron esos niveles en cada actividad. Justifica tu respuesta.



### Entregable

Documento que integre lo solicitado en las instrucciones.

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 11. Tema 11. Prácticas de gestión de servicios parte I	30 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 3 de la Actividad de la semana.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	10 minutos

6. Genera un documento donde se defina el nivel de servicio para el servicio de gestión de incidentes que contenga lo siguiente:
- a. Nombre del servicio.
  - b. Descripción del servicio.
  - c. Prerrequisitos que deben cumplirse para que se dé el servicio.
  - d. Costo del servicio por año.
  - e. Roles y responsabilidades de los involucrados en el servicio.
  - f. Descripción de las severidades.
  - g. Nivel de acuerdo de servicios para tiempos de respuesta y tiempos de resolución en cada una de las severidades.
  - h. Contactos y procedimientos de escalación.
  - i. Definición de métricas para medir el servicio y sus resultados esperados.

**Entregable**

Documento que integre lo solicitado en las instrucciones.

## Criterios de evaluación de la semana

	<i>Criterios de evaluación</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Puntos sobre evaluación final</i>
<b>Actividad 1</b>	Selecciona, describe y justifica la práctica de gestión de servicios.	20	3
<b>Actividad 2</b>	Incluye el nivel de participación de la práctica en las actividades de la cadena de valor del servicio y justificación.	40	6
<b>Actividad 3</b>	Define el nivel de servicio para el servicio de gestión de incidentes.	40	6
	<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>15 puntos</b>

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida y presentación de la agenda</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	10 minutos
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="#">Espacio de respiración con fortalezas insignia</a>	5 minutos
<b>Desarrollo de temas de la semana</b>	Revisión de los temas: 12. Tema 12. Prácticas de gestión de servicios parte II 13. Tema 13. Prácticas de gestión técnica	20 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar parte 1 de la Evidencia 2.	10 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

Tomando como base tu avance de la evidencia 1 en la propuesta de una nueva estrategia de servicios de TI para la empresa Way 2 Go, fundamentada en ITIL V4, realiza lo siguiente:

1. Define un plan detallado para la implementación del Sistema de Valor del Servicio de ITIL V4 para Way 2 Go. La CVS y las cuatro dimensiones ya han sido definidas, es momento de presentar las recomendaciones, incluyendo fechas y actividades para la implementación de los principios guía (tu propuesta debe presentarse con ejemplos en el contexto del giro de negocio de Way 2 Go):
  - Sitúe el foco en el valor.
  - Comience donde se encuentre.
  - Progrese de forma iterativa mediante retroalimentación.
  - Colabore y promueva la visibilidad.
  - Piense y trabaje holísticamente.
  - Manténgalo simple y práctico.
  - Optimice y automatice.
2. Como parte de la propuesta, elige tres prácticas generales de gestión que consideres que deban ser las primeras en implementarse en Way 2 Go. Para cada una de ellas define lo siguiente:
  - Descripción general de la práctica.
  - Genera el diagrama de flujo de proceso.
  - Objetivo de la práctica.
  - Un ejemplo de cómo aplicaría en Way 2 Go.

**Entregable**

Documento que integre lo solicitado en las instrucciones

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 14. Tema 14. Mejora continua de los servicios de TI	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Evidencia 2.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

## Evidencia 2

### Parte 2

3. Elige cinco prácticas de gestión de servicios y tres prácticas de gestión de servicios complementarias que consideres que deban ser las primeras en implementarse en Way 2 Go. Para cada una de ellas define lo siguiente:
  - Descripción general de la práctica.
  - Genera el diagrama de flujo de proceso.
  - Objetivo de la práctica.
  - Un ejemplo de cómo aplicaría en Way 2 Go.
  - Nivel de presencia de la práctica en las actividades de la Cadena de Valor del Servicio.
4. Elige dos prácticas de gestión técnica para implementar en Way 2 Go. Para cada una de ellas define lo siguiente:

- Descripción general de la práctica.
- Genera el diagrama de flujo de proceso.
- Objetivo de la práctica.
- Un ejemplo de cómo aplicaría en Way 2 Go.



### **Entregable**

Documento que integre lo solicitado en las instrucciones

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 15. Tema 15. Gobierno corporativo de TI	20 minutos
Actividad del tema	Realizar la parte 3 de la Evidencia 2.	20 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	10 minutos

## Evidencia 2

### Parte 3

5. Tomando como base que Way 2 Go ha experimentado un gran número de quejas de los usuarios con respecto al tiempo de procesamiento de reportes, así como de la ejecución de algunos procesos, realiza una propuesta para un proyecto de mejora continua definiendo lo siguiente:
  - ¿Cuál es la visión?
  - ¿Dónde estamos ahora?
  - ¿Dónde deseamos estar?
  - ¿Cómo llegamos ahí?
  - Actuación
  - ¿Logramos llegar ahí?
  - ¿Cómo mantenemos el impulso?

**Nota:** puedes realizar los supuestos que consideres convenientes para presentar el proyecto de mejora (ejemplo: los servidores se han quedado sin espacio en disco).

6. Define una estrategia de gobierno corporativo de TI para Way 2 Go en la que incluyas lo siguiente:
  - El objetivo del gobierno corporativo de TI y sus ventajas.
  - Roles y responsabilidades de los involucrados.

- Describe un modelo de control interno, detallando los elementos que consideres necesarios para implementar en Way 2 Go; describe sus ventajas, así como sus limitaciones.

## Criterios de evaluación de la semana

Realiza la entrega de tu evidencia 2 con base en los criterios de evaluación que se muestran en la siguiente **rúbrica 2 (Ver anexo 2)**.

## Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Propone un plan para integrar la metodología ITIL v4 en sus servicios de TI.	30-25.8	25.5-21	20.7-0	
	Da respuesta a todas las preguntas iniciales del análisis del caso basado en la metodología de servicios de TI.  Describe la implementación de las cinco actividades de la cadena de valor de servicio.	Da respuesta a tres de las preguntas iniciales del análisis del caso basado en la metodología de servicios de TI.  Describe la implementación de tres actividades de la cadena de valor de servicio.	Da respuesta a dos de las preguntas iniciales del análisis del caso basado en la metodología de servicios de TI.  Describe la implementación de dos actividades de la cadena de valor de servicio.	

2. Establece el servicio y la implementación del modelo ITIL V4.	30-25.8	25.5-21	20.7-0
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Define el servicio, incluyendo sus involucrados, la transformación para propuesta de valor y riesgos.</li> <li>2. Describe la implementación del modelo de las cuatro dimensiones de ITIL V4.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Define el servicio, incluyendo sus involucrados y la transformación para propuesta de valor.</li> <li>2. Describe la implementación del modelo de al menos tres de las dimensiones de ITIL V4.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Define el servicio, incluyendo sus involucrados</li> <li>2. Describe la implementación del modelo de al menos dos de las dimensiones de ITIL V4.</li> </ol>
3. Examina herramientas de gestión de servicios para implementarlas en la estrategia de TI.	40-34.4	34-28	27.6-0
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza un cuadro comparativo de las características técnicas de cinco herramientas de gestión, tomando en cuenta tiempos de respuesta, capacidad en base de datos, servicios, costos y planes.</li> <li>2. Selecciona una herramienta presentando la recomendación y justificación de la selección.</li> <li>3. Realiza la descripción de tres proveedores de computación en la nube para servicios IaaS y selecciona al</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza un cuadro comparativo de las características técnicas de tres herramientas de gestión, tomando en cuenta tiempos de respuesta, capacidad en base de datos, servicios, costos y planes.</li> <li>2. Selecciona una herramienta presentando la recomendación.</li> <li>3. Realiza la descripción de dos proveedores de computación en la nube</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza un cuadro comparativo de las características técnicas de dos herramientas de gestión, tomando en cuenta tiempos de respuesta, capacidad en base de datos, servicios, costos y planes.</li> <li>2. No selecciona una herramienta.</li> <li>3. Realiza la descripción de al menos un proveedor de computación en la nube para servicios IaaS.</li> </ol>

	mejor.	para servicios IaaS y selecciona al mejor.		
--	--------	---	--	--

## Anexo 2. Rúbrica de evidencia 2

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Propone el plan de implementación del Sistema de Valor de Servicio.	30-25.8	25.5-21	20.7-0	
	Presentar un plan detallado para la implementación de SVS, incluyendo fechas y actividades a través de los principios ITIL v4.	Presentar un plan detallado para la implementación de SVS, incluyendo fechas.	Presentar un plan para la implementación de SVS, pero carece de detalle.	
	<p>Selecciona las primeras tres prácticas de gestión que deben ser implementadas.</p> <p>Diseña el diagrama de flujo, objetivo y ejemplo aplicado para cada una de las primeras prácticas para implementar.</p>	<p>Selecciona las primeras dos prácticas de gestión que deben ser implementadas.</p> <p>Diseña el diagrama de flujo, objetivo y ejemplo aplicado para al menos dos de las primeras prácticas para implementar.</p>	<p>Selecciona la primera práctica de gestión que deben ser implementada.</p> <p>Diseña el diagrama de flujo, objetivo y ejemplo aplicado para al menos una de las primeras prácticas para implementar.</p>	

2. Define las prácticas de servicios de gestión para integrarlos en la estrategia de TI.	40-34.4	34-28	27.6-0
	Describe cinco prácticas de gestión de servicios incluyendo el diagrama de flujo, objetivo, ejemplo aplicado y nivel de presencia en la CVS.	Describe tres prácticas de gestión de servicios incluyendo el diagrama de flujo, objetivo, ejemplo aplicado y nivel de presencia en la CVS.	Describe al menos dos prácticas de gestión de servicios incluyendo el diagrama de flujo, objetivo, ejemplo aplicado y nivel de presencia en la CVS.
	Describe tres prácticas de gestión de servicios complementarias, incluyendo el diagrama de flujo, objetivo, ejemplo aplicado y nivel de presencia en la CVS.	Describe dos prácticas de gestión de servicios complementarias, incluyendo el diagrama de flujo, objetivo, ejemplo aplicado y nivel de presencia en la CVS.	Describe al menos una de las prácticas de gestión de servicios complementarias, incluyendo el diagrama de flujo, objetivo, ejemplo aplicado y nivel de presencia en la CVS.
3. Define un plan para la estrategia de gobierno de TI.	Describe dos prácticas de gestión técnica incluyendo el diagrama de flujo, objetivo y ejemplo aplicado.	Describe una de las prácticas de gestión técnica incluyendo el diagrama de flujo, objetivo y ejemplo aplicado.	No cuenta con la descripción de las prácticas de gestión técnica.
	30-25.8	25.5-21	20.7-0
3. Define un plan para la estrategia de gobierno de TI.	Propone un proyecto de mejora siguiendo los siete pasos de la mejora continua de ITIL.	Propone un proyecto de mejora siguiendo cuatro pasos de la mejora continua de ITIL.	Propone un proyecto de mejora siguiendo dos pasos de la mejora continua de ITIL.
	Define un plan para la estrategia de gobierno corporativo de TI, incluyendo objetivo, ventajas, roles, responsabilidades, modelo de control interno junto con sus ventajas y limitaciones.	Define un plan para la estrategia de gobierno corporativo de TI, incluyendo objetivo, ventajas, roles, responsabilidades, modelo de control interno.	Define un plan para la estrategia de gobierno corporativo de TI, incluyendo objetivo, ventajas y roles.